

Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités
Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique

DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ETUDES, DE L'EVALUATION ET DES STATISTIQUES

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
PRA025688**

**Marché relatif à la réalisation de collectes téléphoniques auprès des
personnes non-répondantes de l'enquête « Santé et Territoires »
(2025-2026)**

NATURE : Fournitures courantes et services – Arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services

MODE DE PASSATION : Marché à procédure formalisée de type **appel d'offres ouvert** (AOO) en application des dispositions des articles L. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique

TABLE DES MATIERES

1	ARTICLE 1^{er} : L'objet du marché.....	1
2	ARTICLE 2 : Le contexte	1
2.1	La DREES, son organisation	1
2.2	La présentation de l'enquête	2
2.2.1	L'enquête socle « EHIS »	2
2.2.2	L'enquête spécifique au volet « santé et territoire » (EST)	3
2.2.3	Le caractère obligatoire de l'enquête	3
3	ARTICLE 3 : Les objectifs de collecte de l'enquête	4
4	ARTICLE 4 : Les caractéristiques générales des prestations	4
4.1	Le périmètre des prestations	4
4.2	La description sommaire des prestations	5
4.3	Le calendrier prévisionnel des prestations.....	6
5	ARTICLE 5 : Le dispositif de l'enquête téléphonique.....	7
5.1	L'échantillon ou « fichier contact »	7
5.1.1	La base de sondage	7
5.1.2	Les échantillons transmis	7
5.1.3	Le dessin du fichier livré au titulaire	8
5.2	Le champ de l'enquête et règles de non réalisation du questionnaire.....	8
5.3	Le questionnaire.....	9
5.3.1	Le contenu du questionnaire	9
5.3.2	L'accès au questionnaire et l'interface de contact	10
5.3.3	La durée du questionnaire téléphonique	10
6	ARTICLE 6 : Les caractéristiques détaillées des prestations.....	11
6.1	Les prestations attendues.....	11
6.2	Catégorie d'unités d'œuvre : Préparation générale de la collecte.....	11
6.3	Catégorie d'unités d'œuvre : Formation des enquêteurs	14
6.4	Catégorie d'unités d'œuvre : Préparation des échantillons reçus	17
6.5	Catégorie d'unités d'œuvre : Envois de courriers postaux	18
6.6	Catégorie d'unités d'œuvre : Envois de courriels, SMS et messages vocaux	20
6.7	Catégorie d'unités d'œuvre : Hotline	22
6.8	Catégorie d'unités d'œuvre : Collecte téléphonique des questionnaires.....	24
6.9	Catégorie d'unités d'œuvre : Organisation de réunions de suivi.....	28
6.10	Catégorie d'unités d'œuvre : Livraison de données de gestion et des livrables.....	30
6.11	Catégorie d'unités d'œuvre : Gestion de projet	33

7	ARTICLE 7 : La Confidentialité et les mesures de sécurité.....	35
7.1	Les engagements de confidentialité	35
7.2	Les mesures de sécurité physique	36
7.3	Les mesures de sécurité logique	36
8	ARTICLE 8 : L'organisation de la prestation	36
8.1	Lieu et conditions de réalisation.....	36
8.2	Engagement de résultat	36
8.3	Suivi et contrôles.....	37
8.3.1	Les intervenants	37
8.3.2	Les Contrôles	37
	Liste des documents joints au présent CCTP.....	38

ARTICLE 1^{ER} : L'OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la réalisation de collectes téléphoniques du volet d'enquête « Santé et territoires » (EST) de l'édition 2025 de l'enquête de santé européenne « European health interview survey » (EHIS).

Ces enquêtes téléphoniques consiste en l'interrogation de quatre échantillons trimestriels entre juin 2025 et juin 2026. Elles donneront lieu à la production de fichiers de métadonnées et d'autres documentations issues de la collecte, décrits à l'article 6.10 *infra*.

Le marché est composé d'une tranche ferme et de trois tranches optionnelles. La tranche ferme correspond à l'ensemble des opérations de préparation de la collecte ainsi qu'aux opérations de collecte du sous-échantillon du 1^{er} trimestre de l'enquête. Les tranches optionnelles supplémentaires correspondent chacune au sous-échantillon trimestriel suivant de la collecte, jusqu'en juin 2026. La décision d'affermir ces tranches optionnelles sera prise par l'administration au cours de l'exécution du marché, sous réserve des capacités financières de l'acheteur. En cas d'affermissement d'une tranche, l'acheteur notifiera sa décision au titulaire 1 mois avant le début d'exécution.

Sauf mention contraire, les délais exprimés dans ce document le sont **en jours calendaires**.

ARTICLE 2 : LE CONTEXTE

2.1 LA DREES, SON ORGANISATION

La Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) est placée sous la tutelle conjointe du ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, et du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique.

Mise en place par le décret du 30 novembre 1998, la DREES a une mission prioritaire : doter ses ministères de tutelle, les services déconcentrés ainsi que les établissements, organismes et agences gravitant dans leur orbite, d'une meilleure capacité d'observation, d'expertise et d'évaluation sur leur action et leur environnement. La DREES fait partie du service statistique public : sa vocation est de fournir aux décideurs publics, aux citoyens, et aux responsables économiques et sociaux des informations fiables et des analyses sur les populations et les politiques sanitaires et sociales.

Elle est compétente pour toutes les informations concernant la santé, l'action sociale et la protection sociale qui représentent des axes fondamentaux des politiques publiques et des éléments clés pour la cohésion sociale. Parmi ses attributions, la DREES conçoit l'appareil statistique, assure la collecte, l'exploitation et la diffusion des statistiques. Elle assure également la conception et la cohérence des systèmes d'information.

Le Décret n° 2000-685 du 21 juillet 2000 précise ses missions (article 8).

Le décret n° 2023-233 du 30 mars 2023 le complète en indiquant que la DREES est responsable, dans le respect de l'indépendance professionnelle, de la production statistique dans ces domaines, en liaison avec l'Insee, et qu'elle constitue l'autorité nationale pour la production de certaines statistiques européennes dans ces domaines de compétence. Il indique également que le directeur de la DREES est administrateur ministériel des données, des algorithmes et des codes dans les domaines de la santé et des solidarités.

Elle se compose de trois sous-directions.

Dans la sous-direction « Observation de la santé et de l'assurance maladie », le bureau État de santé de la population (BESP) est composée de 10 personnes. Ce bureau est responsable technique en ce qui concerne l'enquête « Santé et Territoires ».

L'Institut national de la statistique et des études économiques intervient sur l'enquête en tant que sous-traitant de la DREES.

2.2 LA PRESENTATION DE L'ENQUETE

2.2.1 L'ENQUETE SOCLE « EHIS »

Menée tous les 6 ans dans l'ensemble des pays de l'Union européenne, l'enquête EHIS (European health interview survey) permet de mesurer l'état de santé des populations et certains de ses déterminants (alimentation, activité physique et sportive, corpulence, tabac, alcool) ainsi que les recours aux soins. Ces enquêtes sont menées de manière comparable d'une édition à l'autre et d'un pays à l'autre, permettant ainsi de dessiner des évolutions dans le temps, et de faire des comparaisons entre pays européens. Elle permet ainsi de positionner la France en Europe au regard de grands indicateurs de santé. En outre, elle éclaire des questions spécifiques au système français d'assurance santé ou au non-recours aux soins.

Pour l'édition 2025, le ministère chargé de la santé a décidé que cette enquête prendrait la forme de trois volets distincts :

- « Santé et Recours aux soins » (ESR) ;
- « Santé et Outre-Mer » (ESO) ;
- « Santé et Territoires » (EST).

Les collectes des volets ESR et ESO seront intégralement réalisées par l'Insee.

La collecte du volet EST sera réalisée en partie par l'Insee et en partie par le titulaire du présent marché comme décrit dans la suite ; c'est donc sur ce dernier volet uniquement que porte le présent marché.

2.2.2 L'ENQUETE SPECIFIQUE AU VOLET « SANTE ET TERRITOIRE » (EST)

L'enquête EST est une enquête qui s'adresse à un échantillon de 200 000 personnes. Un questionnaire d'une durée moyenne d'une demi-heure environ leur sera administré ; les questions posées visent à explorer différentes dimensions de l'état de santé, des comportements de recours aux soins et des déterminants individuels de la santé. Les 200 000 individus de l'échantillon seront répartis en quatre sous-échantillons dits « trimestriels », qui seront interrogés sous des modalités similaires (sous réserve de l'affermissement des tranches optionnelles du marché) à l'exception de quelques petites différences dans le questionnaire ; ces échantillons seront interrogés l'un après l'autre, avec un délai de trois mois entre le déclenchement de deux mises en collecte d'échantillons.

L'enquête sera multimode pour chacun des quatre échantillons trimestriels : d'abord sollicités par internet, selon un dispositif géré en interne à l'Insee, une partie des non répondants à cette première phase de collecte seront sollicités par téléphone. **Le présent marché porte uniquement sur cette partie de l'enquête consistant à contacter les personnes par téléphone, appelée « enquête téléphonique » dans la suite du document et qui constitue le second mode de collecte de cette enquête.**

Chaque tranche ferme ou optionnelle du présent marché correspond à l'interrogation par téléphone d'un des échantillons trimestriels.

Le nombre de questionnaires attendus pour chaque collecte téléphonique auprès d'un sous-échantillon trimestriel se situe autour de 5 000 questionnaires remplis. Ce nombre est donné à titre indicatif, et est susceptible de varier en fonction du déroulement de la collecte internet et des financements disponibles.

À noter que les non-répondants de la phase internet transmis au titulaire pour cette « enquête téléphonique » n'auront plus la possibilité de répondre directement par internet : seul le titulaire du marché pourra renseigner le questionnaire internet correspondant à partir des informations collectées par téléphone. Le questionnaire internet est programmé par l'Insee et les enquêteurs du titulaire accéderont au site de collecte développé par l'Insee.

L'enquête aura lieu en continu d'avril 2025 à juin 2026 (calendrier prévisionnel en Annexe 1). L'enquête téléphonique débutera en juin 2025, un mois et demi après le début de la phase internet du premier sous-échantillon trimestriel. Une répétition générale, à prévoir avant le début de l'enquête avant la fin du premier trimestre 2025 avec le titulaire et l'Insee, permettra de tester qualitativement l'ensemble du déroulement de la collecte, internet et téléphone.

2.2.3 LE CARACTERE OBLIGATOIRE DE L'ENQUETE

La DREES demandera à recevoir le label d'intérêt général et de qualité statistique avec caractère obligatoire de la présente enquête auprès du Comité du label de la statistique publique (www.comite-du-label.fr) : l'examen de cette demande est prévu pour janvier 2025.

Le caractère obligatoire conduit à ce que, en cas de refus de réponse, les personnes enquêtées encourent une amende prévue à l'article 131-13 du Code pénal.

ARTICLE 3 : LES OBJECTIFS DE COLLECTE DE L'ENQUETE

Les travaux de collecte de l'enquête Santé et Territoires poursuivent deux objectifs principaux :

1) Atteindre un taux de réponse élevé constitue un enjeu majeur de qualité. Le taux de réponse est apprécié par la proportion de questionnaires validés parmi l'ensemble de l'échantillon livré, individus hors-champ exclus. On entend par questionnaire « validé » un questionnaire pour lequel la personne a été interrogée jusqu'à parvenir à l'écran de validation (fin du questionnaire).

Une partie seulement de l'échantillon des non-répondants de la phase internet sera envoyée au titulaire pour limiter le nombre de contacts et viser précisément les profils avec le plus de non réponse pour limiter le biais dans l'échantillon final de répondants. Le titulaire sera destinataire d'un échantillon comportant environ le double de contacts que de questionnaires validés attendus pour chaque sous-échantillon trimestriel (soit environ 11 000 pour 5 000 questionnaires validés attendus). Cela correspond à un nombre de 80 questionnaires validés par jour ouvré en moyenne sur les trois mois de collecte téléphonique pour chaque sous-échantillon trimestriel.

2) La bonne qualité d'information et la bonne complétude du questionnaire est le deuxième objectif principal. La durée moyenne attendue du questionnaire se situe autour de 35 minutes (hors phase de prise de contact), mais présente certaines complexités : certains modules abordent des sujets techniques (liste de maladies et de problèmes de santé, examens médicaux, etc.) et des sujets sensibles (santé mentale, y compris conduites et pensées suicidaires).

Pour atteindre ce deuxième objectif, une formation adaptée des enquêteurs, telle que décrite à l'article 6.3 du présent CCTP, sera donc mise en place et assurée conjointement par l'équipe du titulaire en charge de la conduite du projet et par la DREES.

ARTICLE 4 : LES CARACTERISTIQUES GENERALES DES PRESTATIONS

4.1 LE PERIMETRE DES PRESTATIONS

Le marché porte sur la réalisation d'une enquête téléphonique auprès d'un échantillon de la population vivant en France métropolitaine dans un ménage « ordinaire » et âgée de 15 ans ou plus. Les départements et régions d'outre-mer ne sont donc pas inclus dans l'échantillon.

Pour chaque tranche ferme ou tranche optionnelle affermie, à l'issue de la collecte internet relative à un échantillon trimestriel assurée par l'Insee, un sous-échantillon des personnes non-répondantes à la phase internet est fourni au titulaire.

Un enrichissement en coordonnées téléphoniques par recherches annuaires ou fichiers partenaires est alors réalisé par le titulaire pour chacun de ces sous-échantillons au moment de leur réception en vue de la collecte téléphonique.

Le titulaire est ensuite chargé de l'animation de la collecte téléphonique (communication avec les personnes enquêtées, relances, mise à disposition d'une *hotline* avec un site internet de prise de contact, suivi opérationnel de la collecte). Les enquêteurs du titulaire contactent par téléphone les personnes des sous-échantillons transmis par la DREES, et accèdent au questionnaire via des outils mis à disposition par l'Insee. La prestation ne contient donc notamment pas la constitution et le codage du questionnaire complet sur les outils du titulaire : seuls les phases de contact avant la complétion du questionnaire devront être préparés par le titulaire ainsi que la complétion du questionnaire.

Les données collectées sont directement hébergées sur les serveurs de l'Insee, le titulaire n'a donc qu'à organiser l'enregistrement et la livraison à la DREES de métadonnées relatives à la collecte téléphonique ainsi que d'un fichier de suivi des demandes d'exercice des droits relatifs à la protection des données personnelles. L'annexe 2 présente un modèle indicatif d'un tel fichier de suivi des demandes d'exercice de droits.

4.2 LA DESCRIPTION SOMMAIRE DES PRESTATIONS

Le présent marché porte sur plusieurs opérations qui se déroulent de la notification du marché début 2025 jusqu'à fin 2026 :

- Répétition générale, avant le début de la collecte, menée au cours de la première quinzaine de mars 2025 qui aura pour objectif de vérifier la prise en main des outils de collecte, puis le bon déroulement du protocole internet et téléphone afin de garantir la qualité de la collecte de l'enquête menée à plus grande échelle (collecte internet du premier sous-échantillon trimestriel à partir de fin avril 2025).
- Préparation de l'enquête : ajustement éventuel du protocole, des courriers avis, des supports de formation, etc.
- Réception de l'échantillon et enrichissement en numéros de téléphone.
- Mise en place d'une interface de contact, à partir des spécifications élaborées en collaboration avec la DREES et l'Insee lors de la phase de préparation.
- Prise de connaissance par l'équipe du titulaire du questionnaire développé par la DREES et prise en main des outils de collecte mis à disposition par l'Insee.
- Supports de communication :
 - 1) Un site Web de prise de rendez-vous et d'enrichissement ou de modification des coordonnées par les personnes enquêtées est mis en place par le titulaire.

- 2) La DREES prend en charge la rédaction du mail-avis que le titulaire envoie aux enquêté(e)s (indiquant les coordonnées de la hotline et du site Web de prise de rendez-vous notamment).
 - 3) Le titulaire délivre un message vocal automatique, validé par la DREES, pour les personnes qui ne décrochent pas au téléphone.
- Collecte de l'enquête : cible prévisionnelle de 5 000¹ questionnaires téléphoniques validés pour chacun des quatre sous-échantillons trimestriels entre juin 2025 et juin 2026.
 - Restitution des livrables de l'enquête : envoi d'un bilan de l'ensemble des opérations à l'issue de la collecte de chaque sous-échantillon (notamment le bilan de collecte avec les enquêteurs).

4.3 LE CALENDRIER PREVISIONNEL DES PRESTATIONS

Le calendrier prévisionnel ci-après est donné à titre indicatif et sera ajusté avec le titulaire lors de la réunion de démarrage. En annexe 1 figure un calendrier prévisionnel plus détaillé.

- A. Janvier 2025 : notification du marché, réunion de lancement associant la DREES, l'Insee et le titulaire retenu ;
- B. Février 2025 : préparation de l'interface nécessaire à la réalisation de l'enquête, échanges et coordination avec l'Insee ;
- C. Première quinzaine de mars 2025 : répétition du protocole complet, ajustements si nécessaires fin mars et début avril 2025 ;
- D. Fin avril à fin-mai 2025 : phase de collecte internet du sous-échantillon n° 1 (par l'Insee) ;
- E. Fin mai et début juin 2025 : envoi par l'Insee des contacts pour l'enquête téléphonique relative au sous-échantillon n° 1 et préparation de la collecte par le titulaire ;
- F. Deuxième semaine de juin 2025 : envoi des lettres-avis au sous-échantillon n° 1 ;
- G. Mi-juin à mi-septembre 2025 : collecte téléphonique auprès du sous-échantillon n° 1 ;
- H. Fin octobre 2025 : transmission d'un bilan du sous-échantillon ainsi que des métadonnées collectées durant l'enquête téléphonique relatifs au sous-échantillon n° 1 ;
- I. Sous réserve d'affermissement des tranches optionnelles correspondantes : répétition des phases D. à H. décalées de 3, 6 et 9 mois pour les échantillons n° 2, n° 3 et n° 4 ; fin de la collecte de l'échantillon n° 4 fin juin 2026 ;
- J. Octobre 2026 : Transmission d'une première version du bilan final de l'enquête ;
- K. Novembre, décembre 2026 : Derniers échanges sur le bilan final, fin du marché.

¹ Cible de 5 000 questionnaires remplis par téléphone donnée à titre indicatif et susceptible de varier en fonction du déroulement de la collecte internet et des financements disponibles.

5.1 L'ECHANTILLON OU « FICHIER CONTACT »

5.1.1 LA BASE DE SONDAGE

Les personnes à enquêter lors de l'enquête téléphonique sont une partie des personnes n'ayant pas répondu à l'enquête par internet. Le titulaire se verra remettre par l'Insee un fichier comportant les informations permettant de contacter les personnes échantillonnées. Les informations figurant dans le fichier de personnes à contacter proviennent des Fichiers Démographiques sur les Logements et les Individus ([Fidéli](#)), constitués à partir de données fiscales. L'échantillon sera tiré dans le millésime 2023 de Fidéli, les coordonnées de contact auront donc au moins 2 ans au moment de la collecte. Une prestation de rafraîchissement et de complétion de ces données de contact est donc attendue du titulaire pour augmenter les chances de pouvoir contacter efficacement les personnes échantillonnées.

5.1.2 LES ECHANTILLONS TRANSMIS

Le champ de l'enquête Santé et Territoires est composé des personnes de 15 ans ou plus, résidant en logement ordinaire en France métropolitaine d'après les informations disponibles dans Fideli.

L'échantillon total de l'enquête Santé et Territoires contient 200 000 individus, répartis en quatre sous-échantillons de 50 000 individus. Parmi eux, une partie des non-répondants de la phase internet, de l'ordre de deux fois l'objectif de nombre de questionnaires remplis par trimestre, sera sélectionnée pour faire partie de l'échantillon que le titulaire aura à interroger par téléphone. Chaque échantillon transmis aura donc une taille prévisionnelle de 11 000 individus pour une cible prévisionnelle de 5000 questionnaires validés.

Après avis favorable du Comité du secret statistique, l'Insee envoie au titulaire à la fin de chaque collecte internet trimestrielle un fichier appelé « fichier contact », correspondant aux personnes devant être contactées par les enquêteurs téléphoniques au cours du trimestre. Ce fichier est à destination du seul titulaire et exclusivement dédié à cette enquête. Il sera détruit dans un délai de 6 mois après la fin de la collecte par le titulaire, qui devra attester par écrit de la destruction. Les personnes en charge de l'enquête téléphonique (y compris notamment les enquêteurs et leurs encadrants) ayant accès à ces informations doivent signer un engagement de confidentialité fourni en Annexe 3.

Tout échantillon envoyé devra être exploité complètement, en appliquant le protocole de collecte (voir section 6.2) jusqu'au bout.

5.1.3 LE DESSIN DU FICHIER LIVRE AU TITULAIRE

Le fichier comporte les informations suivantes pour chaque individu sélectionné pour participer à l'enquête téléphonique :

- L'adresse postale de l'individu ;
- L'adresse électronique (email) de l'individu (ou, à défaut, d'un autre membre du foyer fiscal) si disponible ;
- Un ou plusieurs numéro(s) de téléphone de l'individu (ou, à défaut, d'un autre membre du foyer fiscal) si disponible ;
- Les liens de connexion pour accéder aux questionnaires individuels sur le portail Insee de réponse à l'enquête Santé et Territoires ;
- Traits d'identité principaux de l'individu : nom, prénom, sexe et date de naissance.

L'Insee livre par ailleurs au titulaire des informations de connexion pour chaque enquêteur : ces informations permettront d'identifier chaque enquêteur sur le portail de l'Insee, afin de répondre à des conditions de sécurité informatique.

5.2 LE CHAMP DE L'ENQUETE ET REGLES DE NON REALISATION DU QUESTIONNAIRE

Les informations livrées au titulaire sont issues du dernier millésime de Fidéli disponible au moment du tirage de l'échantillon, soit Fidéli 2023. Les numéros de téléphone seront mis à jour lors de l'enrichissement mené par le titulaire (tel que décrit à l'article 6.4 du présent CCTP).

Les règles pour les cas où les personnes ne peuvent pas être enquêtées sont les suivantes :

- pour les cas rares où les personnes enquêtées ne font pas partie du champ de l'enquête téléphonique (par exemple : des individus âgés de moins de 15 ans, des individus résidant en collectivité, des individus ayant déménagé hors de France métropolitaine), le questionnaire n'est pas réalisé et le titulaire indique que le contact est « Hors-Champ »,

- dans le cas où l'enquêté(e) n'est pas en mesure de répondre à l'enquête (en raison de la langue, d'un handicap affectant sa capacité à répondre à l'enquête, etc.) et pour lequel il n'est pas possible de trouver une personne pouvant jouer le rôle de répondant par proxy ; le questionnaire n'est alors pas réalisé et le titulaire indique que le ménage est « en incapacité de répondre »,

- dans les rares cas de décès de l'enquêté(e), le questionnaire n'est pas réalisé et le titulaire indique que le ménage est « décédé ».

Ces codes d'abandons de questionnaires téléphoniques (« codes chutes ») sont discutés et éventuellement enrichis entre le titulaire et la DREES pendant la phase de préparation de l'enquête.

5.3 LE QUESTIONNAIRE

5.3.1 LE CONTENU DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire est constitué de la manière suivante :

- Une partie décrivant les principales caractéristiques sociodémographiques ainsi que quelques questions générales sur l'état de santé des habitants du logement de la personne enquêtée ; ces questions sont pour la plupart tirées du questionnaire dit « tronc commun des enquêtes ménages » (TCM) développées par l'Insee et communes à de nombreuses enquêtes de la statistique publique, éventuellement légèrement adaptées ;
- Une partie décrivant l'état de santé (mental et physique) de la personne interrogée. Cette partie contient notamment des questions permettant d'identifier des syndromes dépressifs (questionnaire PHQ-9) ainsi que sur les pensées et comportements suicidaires ;
- Une partie décrivant les comportements de recours et de renoncement aux soins de la personne interrogée ;
- Une partie décrivant des déterminants individuels de la santé : taille, poids, activité physique, alimentation, consommation d'alcool, de tabac, etc.
- Pour les participants qui ont au moins un enfant âgé de 3 à 14 ans qui vit dans leur logement, quelques questions sur des déterminants de santé de leur enfant (un de leurs enfants, sélectionné aléatoirement parmi les enfants éligibles, s'il y en a plusieurs) seront posées.
- Une dernière partie avec des questions issues de modules du TCM sur l'activité professionnelle et le statut d'immigration des personnes interrogées.

Chacun des échantillons trimestriels aura un certain nombre de questions qui lui seront exclusives, pour permettre de limiter la durée moyenne de l'enquête sans renoncer à aborder certaines questions.

Un questionnaire provisoire et indicatif est fourni en Annexe 4 à titre informatif. Le questionnaire définitif de l'enquête sera fourni au titulaire au moment de la notification du marché.

Trois nomenclatures sont utilisées pour de l'auto-complétion sur liste : la profession (PCS 2020), les pays de naissances et les nationalités. Ces nomenclatures sont utilisées pour plusieurs questions au cours du questionnaire.

5.3.2 L'ACCES AU QUESTIONNAIRE ET L'INTERFACE DE CONTACT

Le questionnaire de l'enquête téléphonique est accessible via un serveur informatique géré par l'Insee. Une URL sera transmise au titulaire pour accéder à la plateforme de cette application.

Le titulaire complète les questionnaires de l'échantillon de l'enquête téléphonique en se connectant au portail de réponse internet de l'enquête et en interrogeant par téléphone les personnes du sous-échantillon. On définit ces questionnaires comme étant des « questionnaires téléphoniques ».

Pour se connecter, l'Insee fournira un identifiant et un mot de passe dédié à chaque enquêteur. Pour l'ensemble de ses questionnaires téléphoniques, l'enquêteur utilisera un seul identifiant et un seul mot de passe. Le mot de passe sera à réinitialiser dès la première utilisation.

Une fois connectés, les enquêteurs auront accès à l'ensemble des liens des questionnaires individuels pour interroger les personnes échantillonnées. Une fois un questionnaire validé, il devient impossible d'y accéder à nouveau, pour garantir la sécurité des données des personnes interrogées.

La phase de contact préalable au début du questionnaire téléphonique est menée par les enquêteurs à partir d'une interface de contact programmée par le titulaire, permettant pour chaque lien de connexion de notamment renseigner les cas de hors-champ et les demandes d'exercice de droits RGPD et d'identifier la personne que l'on souhaite interroger.

Les interrogations réalisées auprès de répondants *proxys* (personnes répondant à la place de la personne échantillonnée et décrivant la situation de la personne échantillonnée) sont acceptées uniquement lorsque la personne échantillonnée ne parle pas français ou lorsque son état de santé ne lui permet pas de répondre directement à l'enquête (problèmes cognitifs, difficultés à s'exprimer, hospitalisation de longue durée, etc.).

Il est essentiel que le développement de l'interface de contact garantisse à l'enquêteur la possibilité de contacter l'enquêté plusieurs fois en cas de questionnaire interrompu avant validation.

5.3.3 LA DUREE DU QUESTIONNAIRE TELEPHONIQUE

Actuellement la durée moyenne du questionnaire téléphonique individuel est estimée à 35 minutes. Selon les profils des répondants, cette durée peut varier et atteindre une heure dans de rares cas.

La durée des questionnaires téléphoniques se définit entre le moment de la connexion au questionnaire sur le serveur de l'Insee et la validation du questionnaire.

Ainsi, elle ne comprend pas :

- Les tentatives d'appels,
- Les durées de gestion : contact (questionnaire de contact), reprises d'enquêtes.

6.1 LES PRESTATIONS ATTENDUES

La liste des prestations attendues de la part du titulaire du marché est la suivante : les sections suivantes détaillent ces types de prestations une à une.

- Préparation générale de la collecte
- Formation des enquêteurs
- Préparation des échantillons reçus en vue de la collecte
- Envois de courriers postaux
- Envois de courriers électroniques, sms et messages vocaux
- Hotline
- Collecte téléphonique des informations permettant de compléter les questionnaires
- Organisation de réunions de suivi
- Livraison des données de gestion et des livrables
- Gestion de projet

Le titulaire est force de proposition, notamment durant la phase de préparation et jusqu'à la restitution des livrables.

6.2 CATEGORIE D'UNITES D'ŒUVRE : PREPARATION GENERALE DE LA COLLECTE

6.2.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Dans les 3 jours ouvrés après la réunion de lancement (voir article 6.9 du présent CCTP), le titulaire recevra la documentation technique lui permettant de mettre en place une infrastructure efficace et adaptée aux besoins du marché.

Une phase de préparation générale sera donc nécessaire pour initier les travaux. Elle consistera d'abord à sélectionner et former une équipe en charge de la conduite opérationnelle des opérations au sein de la structure titulaire.

Cette phase comportera également la mise en place d'une infrastructure informatique adaptée pour la réalisation de l'enquête. Deux parties de cette infrastructure peuvent être distinguées :

- 1) La première, à destination des personnes interrogées, permettra notamment aux personnes d'indiquer à quel moment elles souhaitent être appelées pour répondre à l'enquête. Le site permettra également de consulter les mentions légales de l'enquête et les droits relatifs à la protection des données personnelles des personnes interrogées, et contiendra un lien vers le page de présentation de l'enquête sur le site de la DREES.

Cette page permettra aux enquêté(e)s de :

- Fixer un rendez-vous en ligne pour le questionnaire téléphonique ;
- Modifier ou compléter leurs coordonnées ;
- Réaliser une demande d'exercices de droits relatifs à la protection des données.

2) La seconde, à destination des enquêteurs, permettra d'utiliser les outils dont dispose le titulaire pour contacter les personnes à interroger et les questionnaires individuels accessibles sur la plateforme informatique de l'Insee. Cette mise en place nécessitera un travail conjoint avec l'Insee pour permettre cette communication entre les outils informatiques.

Il s'agira donc de pouvoir, à partir de la plateforme mise en place :

- Appeler la personne aux numéros indiqués (numéros venant de Fidéli ou de l'enrichissement par le titulaire),
- Vérifier qu'on a bien contacté la bonne personne à enquêter,
- Actualiser, si besoin, les coordonnées,
- Présenter l'enquête, et rappeler les différentes informations déjà envoyées à la personne enquêtée (y compris lors des phases de collecte internet),
- Basculer sur la plateforme Insee permettant d'administrer le questionnaire,
- Prendre rendez-vous/relancer la personne enquêtée,
- Renseigner l'issue de chaque appel (date et horaire du rendez-vous, refus et raisons de refus, injoignable, etc.),
- Pouvoir exporter des indicateurs de suivi de manière à pouvoir remplir une maquette prédéfinie (proposition de maquette en Annexe 5).

Enfin, une répétition générale sera prévue pour permettre de vérifier que les outils informatiques sont tous opérationnels. Cette répétition s'appuiera sur un fichier fictif transmis par l'Insee qui suivra le même dessin que celui qui sera transmis pour la collecte réelle.

À réception de ce fichier fictif, le titulaire mènera une campagne d'enrichissement des données reçues pour simuler la fiabilisation des coordonnées et l'intégration à ses outils des coordonnées des personnes à joindre.

Les différentes opérations de collecte seront ensuite simulées pour tester les interactions des outils du titulaire avec la plateforme de saisie de l'Insee, vérifier la bonne remontée des informations dans les outils Insee, les fichiers de suivi d'évolution du terrain, le contenu des métadonnées, etc.

Les modifications des infrastructures de collecte suite à des imperfections détectées lors de cette répétition ne feront pas l'objet d'une facturation supplémentaire, à moins qu'elles ne dépendent de nouvelles demandes de l'administration.

6.2.2 INITIALISATION

Cette phase commencera dans les 3 jours ouvrés après la réunion de lancement, afin que les travaux puissent être achevés au moment du lancement de la collecte par l'Insee.

La répétition générale aura lieu au cours des deux premières semaines de mars 2025, afin de conserver du temps pour faire d'éventuels ajustements si nécessaire.

6.2.3 DELAIS

La préparation de l'infrastructure de collecte sera réalisée pour fin février 2025 afin de permettre la tenue de la répétition générale début mars.

Les ajustements nécessaires suite à la répétition générale seront réalisés pour mi-avril 2025, afin que la collecte internet puisse commencer fin avril.

6.2.4 CONTROLE

Le titulaire rendra compte de l'ensemble des préparatifs réalisés à l'administration.

La DREES devra pouvoir tester depuis ses locaux les interfaces développées pour les enquêteurs et pour les personnes enquêtées de prise de rendez-vous.

Le titulaire s'engage notamment à ajuster le site préparé, dans des limites techniques raisonnables, aux demandes et contraintes scientifiques formulées par la DREES.

La répétition générale s'effectuera sous la supervision de la DREES, qui pourra tester l'adéquation des éléments préparés aux besoins.

6.2.5 ÉLÉMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION

La DREES définit le protocole et valide les choix effectués par le titulaire sur la mise en place pratique des opérations.

6.2.6 LIVRABLES ASSOCIES

Bilan de la répétition générale détaillant les opérations réalisées, les éventuels dysfonctionnements constatés, et les corrections apportées.

6.2.7 DECOMPOSITION DES UNITES D'OEUVRE

Cette catégorie d'unités d'œuvre comporte 3 unités d'œuvre distinctes :

Catégorie	Unité d'œuvre	Prestations
Préparation générale de la collecte	INTERF_PUB	Programmation de l'interface internet à destination des personnes enquêtées
	INTERF_ENQ	Programmation de l'interface utilisée par les enquêteurs
	REPET_GEN	Tenue d'une répétition générale

Les unités d'œuvre de cette catégorie sont facturées au forfait.

Cette catégorie d'unités d'œuvre est entièrement comprise dans la tranche ferme du marché.

6.3 CATEGORIE D'UNITES D'ŒUVRE : FORMATION DES ENQUETEURS

6.3.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Avant la mise en collecte de chaque sous-échantillon trimestriel, une session de formation à l'enquête de deux demi-journées sera organisée à l'attention des enquêteurs. Cela représente donc 4 sessions de formation de deux demi-journées sur la durée totale du marché. La DREES et le titulaire animent ces formations conjointement, en intervenant sur les aspects qu'ils ont chacun préparés. L'Insee pourra potentiellement également contribuer à l'animation de ces formations.

La DREES se rendra disponible deux demi-journées, espacées au plus d'une semaine, pour assurer ces sessions de formation trimestrielles. Les formations seront organisées d'une manière à ce que la participation de la DREES puisse se faire à distance.

Le titulaire est libre d'organiser des sessions de formation supplémentaires pour ses enquêteurs, qu'il animera alors sans participation de la DREES. Ces formations supplémentaires ne donneront alors pas lieu à une nouvelle facturation, les unités d'œuvre « SESS_FORM » devant s'entendre comme couvrant l'ensemble des sessions de formation relatives à la collecte d'un échantillon.

Ces formations porteront notamment sur les aspects suivants :

- 1) Contexte et objectifs de l'enquête,
- 2) Sensibilisation à l'intérêt de l'enquête
- 3) Utilisation des outils prévus pour la réalisation de la collecte (interface enquêteurs développée par le titulaire et plateforme de collecte Insee notamment),
- 4) Présentation des phases de contact,

- 5) Argumentation pour convaincre les personnes interrogées de participer, avec simulations de cas pratiques,
- 6) Gestion des refus et des demandes d'exercice de droits au titre du RGPD,
- 7) Architecture du questionnaire et de ses filtres permettant de garder un questionnement fluide,
- 8) Sensibilisation aux notions intervenant dans le questionnaire, pour assurer que les questions soient bien posées et correctement renseignées,
- 9) Sensibilisation aux questions spécifiques au sous-échantillon dont la collecte s'ouvre,
- 10) Présentation des moyens de remonter des informations sur la façon dont s'est déroulée la collecte (par exemple via un questionnaire adressé aux enquêteurs sur la qualité de l'enquête, champ libre de commentaire pour chaque interview réalisé, débriefings, etc.),
- 11) Exercices de simulation de plusieurs situations, dont au moins un déroulé de questionnaire complet.

À l'issue de ces formations, l'engagement de confidentialité proposé en Annexe 3 sera signé par l'ensemble des enquêteurs.

Tous les enquêteurs affectés à l'enquête sans exception devront avoir été formés de cette manière. La manière d'organiser ces formations est cependant laissée à la main du titulaire, et l'unité d'œuvre est forfaitaire pour l'intégralité des opérations de formation des enquêteurs associés à un échantillon trimestriel : des sessions supplémentaires qui seraient organisées pour des enquêteurs recrutés en cours de collecte ne feront notamment pas l'objet d'une facturation distincte.

Ces sessions de formation ne se substituent pas à des formations internes visant à présenter à des enquêteurs nouvellement recrutés les manières de travailler du titulaire. Les formations préalables à la collecte de la partie téléphonique de l'enquête Santé et territoires doivent être conçues en considérant les méthodes de travail habituelles du titulaire déjà connues par les enquêteurs, de même que les outils informatiques habituellement utilisés par le titulaire pendant la collecte des données (gestion des appels, prise de contact et de rendez-vous, etc.).

6.3.2 INITIALISATION

Le titulaire initie la rédaction des documents de formation dans les 5 jours ouvrés après la réunion de lancement.

Les documents de formation de chaque sous-échantillon sont validés par la DREES au plus tard 3 jours ouvrés avant la tenue des formations trimestrielles.

6.3.3 DELAIS

Le titulaire programme une première session de formation (deux demi-journées au minimum pour chaque enquêteur formé) au cours des 7 jours précédant le début de la période de collecte de chaque sous-échantillon trimestriel.

Des sessions de formation ultérieures (sans engagement sur une participation de la DREES) pourront être prévues en cours de collecte d'un échantillon pour des enquêteurs qui seraient affectés à l'enquête après cette session initiale.

Chaque enquêteur devra être formé aux spécificités de cette enquête durant au moins 2 demi-journées avant de pouvoir travailler sur cette collecte.

6.3.4 CONTROLE

Validation des documents par la DREES avant la tenue des formations.

Une attestation de suivi de formation pourra être demandée par l'administration pour l'ensemble des enquêteurs affectés à la collecte de l'enquête.

De même, l'Administration se réserve le droit de demander au titulaire la communication des engagements de confidentialité signés par l'ensemble des enquêteurs à l'issue de chaque formation.

6.3.5 ÉLÉMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION

La formation s'appuie sur des documents préparés conjointement par la DREES, l'Insee et le titulaire : la DREES propose les éléments relatifs au protocole, au questionnaire, et aux droits relatifs à la protection des données ; le titulaire les inclut dans un document de formation, en les complétant sur les autres aspects.

Ces documents de formation sont validés par la DREES avant d'être utilisés pour former les enquêteurs.

La DREES participe à l'animation de 2 demi-journées de formation de chaque sous-échantillon trimestriel. Cette participation devra pouvoir se faire à distance (visioconférence).

6.3.6 LIVRABLES ASSOCIES

Documents de formation.

A la demande de l'Administration : attestation de suivi de formation et engagement de confidentialité des enquêteurs formés.

6.3.7 DECOMPOSITION DES UNITES D'OEUVRE

Cette catégorie d'unités d'œuvre comporte 3 unités d'œuvre :

Catégorie	Unité d'œuvre	Prestations
Formation des enquêteurs	DOC_FORM1	Création des documents de formation pour la session de formation du 1er échantillon
	DOC_FORM2	Adaptation des documents de formation pour les sessions de formation des échantillons n° 2, 3 et 4
	SESS_FORM	Formation avant le lancement de la collecte de chaque sous-échantillon, soit 4 sessions de formation au maximum

Ces unités d'œuvre sont facturées au forfait, avec une distinction entre la création des documents de formation pour la session du premier échantillon d'une part, et l'adaptation de ces documents pour les sessions de formation des échantillons n° 2, 3 et 4.

6.4 CATEGORIE D'UNITES D'ŒUVRE : PREPARATION DES ECHANTILLONS REÇUS EN VUE DE LA COLLECTE

6.4.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

À chacun des quatre trimestres de collecte, à l'issue de la phase de collecte internet, l'Insee transmettra au titulaire un fichier contenant les coordonnées des personnes à enquêter.

Le titulaire, à réception de ces données, mènera une campagne d'enrichissement des données reçues pour augmenter la fiabilité des coordonnées disponibles et donc la probabilité de joindre les personnes. Dans la mesure du possible, des numéros de téléphones fixes et de téléphones mobiles seront recherchés.

À l'issue de cette phase, le titulaire intègre à ses outils les coordonnées des personnes à joindre et s'assure du bon fonctionnement du dispositif pour permettre le lancement de la collecte.

6.4.2 INITIALISATION

À réception des fichiers de contacts envoyés par l'Insee.

6.4.3 DELAIS

L'enrichissement des coordonnées téléphoniques est réalisé dans les 4 jours ouvrés après réception des fichiers.

6.4.4 CONTROLE

Un bilan de l'opération d'enrichissement est réalisé à chaque opération, précisant la méthode utilisée et les résultats obtenus.

6.4.5 ÉLÉMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION

Fichier de contacts fourni par l'Insee.

6.4.6 LIVRABLES ASSOCIES

Bilan de l'opération à l'issue de chaque enrichissement.

6.4.7 DECOMPOSITION DES UNITES D'OEUVRE

Cette catégorie d'unités d'œuvre comporte 2 unités d'œuvre distinctes :

Catégorie	Unité d'œuvre	Prestations
Préparation des échantillons	INTEG_CONT	Récupération des données de contact d'un échantillon et intégration dans les outils (environ 11 000 contacts)
	ENRICH_ECH	Enrichissement des coordonnées téléphoniques des sous-échantillons trimestriels (échantillon de l'ordre de 11 000 contacts)

Les unités d'œuvre de cette catégorie sont facturées au forfait par échantillon concerné.

6.5 CATEGORIE D'UNITES D'ŒUVRE : ENVOIS DE COURRIERS POSTAUX

6.5.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Une campagne d'envois de courriers postaux est prévue avant le début de chaque collecte téléphonique auprès des personnes sélectionnées, afin de les informer qu'ils seront contactés par téléphone par des enquêteurs du titulaire. Ce courrier indiquera également des informations de contact, des informations sur les droits des personnes, ainsi que des liens pour retrouver les informations principales relatives à l'enquête.

Ce courrier sera imprimé en couleur, et ne dépassera pas un document A4 recto-verso. Le nombre de courriers à envoyer sera égal au nombre de contacts transmis au titulaire (de l'ordre de 11 000 envois par sous-échantillon).

Les modèles de ces courriers seront élaborés à partir d'un modèle fourni par la DREES puis les bons à tirer seront validés par la DREES, avant que l'impression et l'envoi soit réalisé par le titulaire.

6.5.2 INITIALISATION

Au cours de la phase de préparation préalable à la répétition générale de mars 2025.

6.5.3 DELAIS

Les courriers devront être envoyés au plus tard 5 jours ouvrés avant le début de chaque collecte téléphonique.

6.5.4 CONTROLE

L'administration valide l'ensemble des bons à tirer avant expédition.

6.5.5 ÉLÉMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION

Textes des différentes campagnes et planning des envois.

6.5.6 LIVRABLES ASSOCIES

Bons à tirer des lettres avis.

6.5.7 DECOMPOSITION DES UNITES D'ŒUVRE

Cette catégorie d'unités d'œuvre comporte 3 unités d'œuvre distinctes :

Catégorie	Unité d'œuvre	Prestations
Campagnes d'envois de courriers postaux	CONFIG_COUR	Configuration des modèles de courriers
	IMPR_COUR	Impression des courriers (A4 recto-verso, en couleur)
	ROUT_COUR	Routage des courriers

Ces unités d'œuvre sont facturées à l'unité par campagne (CONFIG_COUR) ou par tranche de 500 courriers. Toute tranche entamée est due.

6.6 CATEGORIE D'UNITES D'ŒUVRE : ENVOIS DE COURRIERS ELECTRONIQUES SMS ET MESSAGES VOCAUX

6.6.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Les relances permettent d'augmenter le taux de participation à l'enquête en rappelant aux personnes concernées que le titulaire cherche à les joindre. Le caractère obligatoire de l'enquête ainsi que la possibilité d'indiquer par internet ou à la hotline ses préférences pour être appelé au moment le plus opportun pourront être rappelés à ce moment aux personnes contactées.

Trois types de relances sont envisagés par la DREES : des relances par courrier électronique, par SMS aux numéros disponibles dans les coordonnées de contact, et enfin par dépôt de message vocal ; on désigne dans la suite comme « campagne de relance » un envoi coordonné d'un message selon un mode de relance unique auprès de tout ou partie des non-répondants de l'échantillon trimestriel en cours d'interrogation. Il n'est pas prévu de campagne de relance par courrier postal.

Le nombre de campagnes de relance de chaque type ainsi que leur ordonnancement au cours des différentes périodes de collecte sera déterminé au cours des travaux de préparation de la collecte ; des quantités de cinq campagnes de relance par courrier électronique, trois campagnes de relance par SMS et une campagne de relance par dépôt de message vocal sur répondeur pour chaque échantillon trimestriel servent de référence dans l'analyse financière des candidatures en réponse au présent marché.

6.6.2 INITIALISATION

La manière de rédiger, d'organiser les relances et les moyens techniques pour les réaliser sont discutées dès la réunion de lancement. Une première version des différents modèles est préparée avant la répétition générale de mars 2025. Avant le début de chaque phase de collecte de sous-échantillon trimestriel, le calendrier des relances est précisé, et les modèles sont adaptés si nécessaire.

Ces calendriers peuvent être adaptés au cours de la collecte sur demande de la DREES, en respectant un délai de prévenance de deux jours ouvrés.

6.6.3 DELAIS

La première version des modèles de chaque relance doivent être prêts pour la répétition générale de mars 2025 ; chaque version adaptée doit ensuite être validée pour la date d'ouverture de collecte pour les sous-échantillons trimestriels.

6.6.4 CONTROLE

L'administration valide l'ensemble des modèles de courriers électroniques, SMS et messages vocaux avant expédition.

6.6.5 ÉLÉMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION

Textes des différentes campagnes et planning des relances.

6.6.6 LIVRABLES ASSOCIES

Bons à tirer des différents modèles d'envois.

6.6.7 DECOMPOSITION DES UNITES D'OEUVRE

Cette catégorie d'unités d'œuvre comporte 6 unités d'œuvre distinctes :

Catégorie	Unité d'œuvre	Prestations
Campagnes mails, SMS et messages vocaux	CONFIG_MAIL	Configuration d'une campagne mail à partir d'un texte fourni par la DREES
	ENV_MAIL	Envoi de mails (par tranche de 1000 mails)
	CONFIG_SMS	Configuration d'une campagne SMS à partir d'un texte fourni par la DREES
	ENV_SMS	Envoi de SMS (par tranche de 1000 SMS)
	CONFIG_MVOC	Enregistrement du message vocal et configuration d'une campagne à partir d'un texte fourni par la DREES
	ENV_MVOC	Dépôt de messages vocaux (par tranche de 1000 messages vocaux)

Les unités d'œuvre sont facturées à l'unité par relance (CONFIG_MAIL, CONFIG_SMS, CONFIG_MVOC) ou par tranche de 1000 personnes relancées (ENV_MAIL, ENV_SMS, ENV_MVOC). Toute tranche entamée est alors due.

6.7 CATEGORIE D'UNITES D'ŒUVRE : HOTLINE

6.7.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Le titulaire met en place un numéro d'appel gratuit. Il doit être communiqué à la DREES dès la phase de préparation de l'enquête afin qu'il puisse l'insérer sur les documents de contact. Les appels à ce numéro permettront de contacter le titulaire du lundi au samedi, sur une plage horaire allant au moins de 9h à 19h, pendant tout le déroulement de l'enquête. À cet effet, une permanence téléphonique (hotline) doit être mise en place. Le titulaire doit assurer, dans la mesure du possible, le rappel des personnes qui n'ont pas pu contacter une personne de la permanence.

La hotline est également en charge de la mise à disposition à l'attention des personnes enquêtées du site internet permettant la prise de rendez-vous et le contact de la hotline, programmé lors de la préparation générale de la collecte (article 6.2 du présent CCTP).

Les personnes de l'échantillon de l'enquête téléphonique doivent ainsi pouvoir contacter le titulaire pour fixer un rendez-vous avec un enquêteur ou informer le titulaire d'une situation ne justifiant pas de continuer les appels (personne ayant déménagé, personne décédée, etc.), confirmer la provenance des appels et s'informer sur l'enquête, actualiser leurs coordonnées, ou pour toute autre question technique. Pour les questions complexes, le titulaire s'adresse aux responsables de l'enquête à la DREES pour obtenir les informations nécessaires et recontacte ensuite ces personnes pour leur répondre ; dans l'intervalle, ces personnes sont exclues des échantillons pour les relances.

Le titulaire doit indiquer la possibilité (ou non) d'identifier automatiquement les personnes appelant (dans la mesure où le numéro se trouve dans la base d'appels) et les délais de traitement des messages reçus sur répondeur. Un fichier électronique mis en place par le titulaire permettra de noter les messages reçus : date et heure de l'appel, sujet de l'appel en verbatim et codé, réponse/traitement donné, date et heure de la réponse.

Les personnes en charge de la hotline auront elles aussi suivi la formation à l'enquête, éventuellement sous une forme adaptée. Cette formation n'est pas facturée de manière distincte de celle des enquêteurs.

L'intensité prévisionnelle des contacts à la hotline permet une tarification différentielle selon les semaines de collecte ; trois intensités (haute, moyenne, basse) sont définies comme respectivement les deux premières semaines de collecte de chaque échantillon, les semaines 3 à 5, et les semaines 6 et supérieures.

6.7.2 INITIALISATION

Dès le début de la collecte téléphonique du premier sous-échantillon trimestriel.

6.7.3 DELAIS

Du début de la collecte téléphonique jusqu'à un mois après la fin de la collecte du sous-échantillon concerné.

6.7.4 CONTROLE

L'administration se réserve le droit de contrôler le fonctionnement de la hotline et du site internet par des tests anonymes. En cas de mauvais fonctionnement, elle émettra une fiche d'anomalie datée et la pénalité prévue à l'article 5.3.4.3 du CCAP sera appliquée.

6.7.5 ÉLÉMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION

Voir catégorie d'unités d'œuvre : Formation des enquêteurs.

6.7.6 LIVRABLES ASSOCIES

Description de l'activité de la hotline dans les bilans de sous-échantillons et dans le bilan final.

6.7.7 DECOMPOSITION DES UNITES D'OEUVRE

Cette catégorie d'unités d'œuvre comporte 3 unités d'œuvre se distinguant par le niveau attendu de sollicitation de la hotline selon le moment de la collecte téléphonique :

Catégorie	Unité d'œuvre	Prestations
Hotline	HTL_HAUT	Semaine de hotline « haute intensité », correspondant aux deux premières semaines de mise en collecte d'un sous-échantillon trimestriel
	HTL_MOY	Semaine de hotline « moyenne intensité », correspondant aux semaines 3 à 5 de mise en collecte d'un sous-échantillon trimestriel
	HTL_BAS	Semaine de hotline « basse intensité », correspondant aux semaines 6 et plus de mise en collecte d'un sous-échantillon trimestriel

Ces unités d'œuvre sont facturées à l'unité par semaine où la hotline est active.

6.8 CATEGORIE D'UNITES D'ŒUVRE : COLLECTE TELEPHONIQUE DES QUESTIONNAIRES

6.8.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Plusieurs numéros de téléphone pourront être disponibles pour une personne de l'échantillon : provenant de la base de contact fournie (numéros présents dans la base de sondage), obtenus par la procédure d'enrichissement menée par le titulaire, voire indiqués par la personne elle-même à l'enquêteur, sur le site Web ou à la hotline de l'enquête. Les numéros fournis dans les échantillons seront mobilisés avant ceux issus de l'enrichissement réalisé par le titulaire, et dès lors qu'un numéro est communiqué par la personne à contacter, celui-ci sera utilisé en priorité.

La DREES souhaite pouvoir joindre les jeunes et les personnes actives à des moments qui leur conviennent, notamment dans la soirée ; le candidat pourra préciser dans sa proposition technique si une stratégie différenciée d'appels selon le profil des personnes à contacter est envisagée.

Le titulaire s'engage à distribuer les appels de façon raisonnée sur tous les jours et toutes les plages horaires proposés. Il s'engage à ne pas épuiser toutes les tentatives de contact, envers un même numéro, sur un même jour, ou un même créneau horaire. À titre d'exemple, après chaque appel infructueux, un nouvel appel pourrait être programmé 2 jours et 3 heures plus tard, dans le respect des jours et des plages horaires proposés ; en cas de numéro occupé, un nouvel appel pourrait être programmé 15 minutes plus tard.

Le nombre d'appels émis par individu mis en collecte ne devra pas dépasser 25 sur l'ensemble de la durée de la collecte. Par ailleurs, chaque individu non-répondant de l'échantillon livré devra avoir fait l'objet d'au moins 15 tentatives de contact à la fin de la collecte, avoir exprimé un refus définitif de participer à l'enquête, ou être déclaré hors-cible ; ces conditions respectées permettent de valider l'unité d'œuvre NON_REP.

Pour augmenter la probabilité de pouvoir joindre l'ensemble des profils de répondants (mineurs de 15 à 17 ans, jeunes adultes, personnes actives, ...), les appels seront répartis sur des jours et des tranches horaires différentes. Au moins 3 appels en semaine après 18h et 3 appels le samedi seront réalisés avant qu'une personne de l'échantillon ne puisse être considérée comme non-joindre à l'issue de la collecte.

Un fichier de métadonnées renseignant les dates et les heures des tentatives d'appel réalisées ainsi que leur résultat (sans réponse, prise de rendez-vous, enquête commencée, enquête complétée, etc.), ainsi que les différents types de relances adressées à chaque individu de la base de contacts, sera livré en fin de collecte.

À partir de ces principes, le candidat aura à proposer dans son offre technique le protocole d'appels qu'il estime le plus approprié. Le candidat aura notamment à préciser les points suivants dans sa proposition technique :

- Description de la gestion (manuelle ou automatique) du passage de l'un à l'autre numéro de téléphone de la même personne contactée ou d'une autre personne du même ménage, ainsi que de l'intégration des numéros de téléphone enrichis au cours de terrain (lors des appels, de la hotline/emails ou dans le site de prise de rendez-vous) ;
- Stratégie de diversification des jours de la semaine et des plages horaires d'appel ;
- Stratégie de planification des différents types de relances à partir de l'expérience du candidat et de ses capacités techniques.

Un objectif majeur du protocole de contact et de l'accroche est de minimiser les refus. Néanmoins, en cas de refus explicite et ferme de la part de la personne contactée, il convient de ne pas aller plus loin. La raison du refus fournie par l'enquêté(e) sera toujours saisie (champ libre et items fermés selon une nomenclature définie en accord avec la DREES).

Le changement des numéros en cours de terrain doit être envisagé, afin de désamorcer le blocage des appels. Pour les appels vers les fixes, la régionalisation du numéro de téléphone serait appréciée. Compte tenu des décisions récentes de l'Arcep à ce sujet, le candidat présentera ses possibilités et sa stratégie eu égard à l'usage des numéros régionalisés. Il précisera également dans son offre les amplitudes d'horaires proposées pour les prises de rendez-vous.

Lorsqu'un questionnaire téléphonique est entamé mais interrompu avant la fin du questionnaire, il est souhaitable que le même enquêteur puisse rappeler la personne pour terminer le questionnaire (sauf cas particuliers).

Le système « progressif », qui déclenche un appel uniquement si un enquêteur est disponible, est exigé.

Les rendez-vous

Qu'il s'agisse de rendez-vous pris au cours des appels (pour commencer ou pour compléter un questionnaire entamé par l'enquêteur préalablement) ou à l'initiative des enquêté(e)s (via le site Web ou la hotline), une attention particulière devra être portée à la gestion des rendez-vous et au respect des horaires convenus avec les enquêté(e)s.

Les horaires proposés pour les rendez-vous doivent correspondre aux plages de travail des enquêteurs. Le titulaire s'engage, dans ce cadre, à honorer tous les rendez-vous. La gestion de la prise de rendez-vous doit être optimisée afin d'éviter les pics de rendez-vous qui ne pourraient pas être honorés par les enquêteurs. Par exemple, un quota de nombre de rendez-vous par créneau horaire et calibré en fonction du nombre d'enquêteurs présents sur chacun d'eux pourrait être programmé dans l'outil. La mise en place d'un calendrier interactif partagé entre les enquêteurs pourrait également être envisagée. En cas d'annulation exceptionnelle d'un rendez-vous, l'enquêteur doit informer l'enquêté(e) et lui proposer rapidement une autre date ou horaire.

Si un numéro de portable est disponible, un SMS de confirmation doit être envoyé suite à la prise de rendez-vous, qu'elle soit téléphonique ou sur le site Web, et un SMS de rappel doit être envoyé la veille du rendez-vous.

Les textes des SMS sont rédigés par le titulaire et validés par la DREES.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre le protocole précis des relances retenu à la suite de la réunion de lancement et des réunions techniques, sauf accord commun pour ajuster ce protocole par la suite ; ces décisions seront alors tracées par les comptes-rendus des réunions de suivi rédigés par le titulaire (voir article 6.9 du présent CCTP).

Considérant un objectif prévisionnel de 5 000 questionnaires complétés pour chaque sous-échantillon trimestriel, l'Administration se réserve le droit de demander au titulaire d'arrêter la collecte d'un sous-échantillon dès lors que le nombre de questionnaires complétés atteint cette cible. Dans ce cas, la collecte s'interrompt dans les quelques jours, à l'exception des rendez-vous déjà programmés qui restent honorés par le titulaire. Les conditions pour que ces unités non-jointes au moment de cette interruption donnent droit au paiement d'une unité d'œuvre NON_REP (voir 6.8.7) ne sont pas modifiées.

6.8.2 INITIALISATION

La phase de collecte de chaque sous-échantillon trimestriel débute aux dates prévues par la DREES. Un calendrier prévisionnel figure en Annexe 1.

6.8.3 DELAIS

Les dates des phases de collecte sont définies à l'avance ; l'annexe 1 en présente un calendrier prévisionnel.

6.8.4 CONTROLE

Les réunions de suivi entre le titulaire et la DREES permettent de mesurer l'évolution de la collecte, et éventuellement de décider la mise en place de mesures pour améliorer le déroulement de la collecte.

6.8.5 ÉLÉMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION

Le questionnaire est préparé par la DREES et l'Insee sur les outils informatiques de l'Insee, et les liens de connexion pour y accéder sont fournis par l'administration.

6.8.6 LIVRABLES ASSOCIES

Fichiers de suivi réguliers, fichiers de métadonnées et bilan de collecte par sous-échantillon, bilan final.

6.8.7 DECOMPOSITION DES UNITES D'OEUVRE

Cette catégorie d'unités d'œuvre comporte :

- 1 unité d'œuvre relative au nombre de protocole de contact complété (minimum 15 tentatives, refus définitif ou hors-cible) sans qu'un questionnaire n'ait pu être rempli en fin de collecte ;
- 9 unités d'œuvre pour différencier la durée réelle des questionnaires. Cette durée réelle sera établie sur la base de l'analyse des durées observées dans les outils de suivi de l'Insee.

Catégorie	Unité d'œuvre	Prestations
Collecte téléphonique des questionnaires	NON_REP	Protocole de contact complété sans questionnaire rempli en fin de collecte
	COL_Q_20	Collecte téléphonique d'un entretien de 20 minutes ou moins
	COL_Q_25	Collecte téléphonique d'un entretien de 20 à 25 minutes
	COL_Q_30	Collecte téléphonique d'un entretien de 25 à 30 minutes
	COL_Q_35	Collecte téléphonique d'un entretien de 30 à 35 minutes
	COL_Q_40	Collecte téléphonique d'un entretien de 35 à 40 minutes
	COL_Q_45	Collecte téléphonique d'un entretien de 40 à 45 minutes
	COL_Q_50	Collecte téléphonique d'un entretien de 45 à 50 minutes
	COL_Q_55	Collecte téléphonique d'un entretien de 50 à 55 minutes
	COL_Q_SUP	Collecte téléphonique d'un entretien de plus de 55 minutes

L'unité NON_REP est facturée à l'unité, par personne pour laquelle le protocole de contact a été mené à son terme sans qu'un questionnaire n'ait pu être complété. Le titulaire devra pouvoir justifier que ce protocole a été suivi jusqu'à son terme.

Les unités COL_Q_XX sont facturées à l'unité, par questionnaire complété.

La durée attendue des entretiens est de 35 minutes en moyenne. Le document de détail quantitatif estimatif (DQE) s'appuie sur les expériences de collectes téléphoniques passées pour proposer une répartition de ces durées à partir de laquelle sera réalisée la notation financière des candidats.

6.9 CATEGORIE D'UNITES D'ŒUVRE : ORGANISATION DE REUNIONS DE SUIVI

6.9.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Quatre types de réunions de suivi sont prévus dans le cadre de ce projet :

- 1) Une première réunion de lancement du projet sera organisée à l'initiative de la DREES dans les 10 jours ouvrés après la notification du marché. Cette réunion permettra de faire se rencontrer les équipes, de préciser l'organisation du travail et de répartir les tâches. Elle aura pour objectif que les équipes puissent commencer à travailler dans les meilleures conditions possibles. A son issue, le titulaire établit un calendrier détaillé, sur la base du calendrier prévisionnel du présent marché. La réunion de lancement peut être suivie par une ou plusieurs sessions de travail entre le titulaire, l'Insee et la DREES en cas de besoin.
- 2) Réunions régulières de suivi des travaux : à rythme hebdomadaire en phase de préparation de la collecte puis en début de chaque sous-échantillon, elles permettent de rendre compte de la manière dont avance la collecte, du nombre de questionnaire remplis, de la réalisation des relances et de leur efficacité. Elles permettent également de décider d'éventuelles mesures à mettre en œuvre pour adapter le protocole prévu à l'évolution du terrain.
- 3) Réunions de fin de collecte de sous-échantillon : à l'issue de chaque collecte de sous-échantillon (soit à quatre reprises), ces réunions permettront de faire le bilan de la manière dont se seront déroulés les trois mois de collecte. Elles aborderont d'éventuelles difficultés relatives à certaines parties du questionnaire, et permettront de réfléchir à des améliorations à mettre en place pour les échantillons trimestriels suivants ou d'autres enquêtes. Des enquêteurs ou des superviseurs pourront participer à ces réunions pour apporter un éclairage direct sur la manière dont les questionnaires sont reçus par les personnes interrogées. Ces réunions permettront enfin de définir la table des matières des documents de bilan intermédiaire de collecte.
- 4) Réunion de bilan final – sous réserve qu'au moins 2 sous-échantillons aient été collectés sur la durée totale du marché (soit la tranche ferme + au moins une tranche optionnelle) : cette réunion de fin de projet reviendra sur l'ensemble du projet, de sa notification à la fin du marché pour donner un tableau d'ensemble de la procédure. Un retour critique sur la procédure complète ainsi que sur les précautions d'usage à avoir sur les données produites sera dressé, et des pistes d'amélioration seront proposées. Cette réunion permettra également de préciser l'architecture du bilan final du projet.

6.9.2 INITIALISATION

Dès la notification du marché, les réunions sont organisées par la DREES.

Les réunions en visioconférence seront privilégiées, à l'exception des réunion de lancement et du bilan final qui se tiendront dans les locaux de l'Administration, au 78 rue Olivier de Serres à Paris 15^e.

6.9.3 DELAIS

Réunion de lancement : dans les 10 jours ouvrés après la notification du marché.

Réunions de suivi : à rythme hebdomadaire.

Réunion de bilan de collecte de sous-échantillon : la semaine suivant la fin de la collecte du sous-échantillon.

Réunion de bilan final : au plus tard en décembre 2026.

6.9.4 CONTROLE

Sans objet.

6.9.5 ÉLEMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION

Invitation du titulaire aux réunions.

6.9.6 LIVRABLES ASSOCIES

Fichiers de suivi réguliers, documents de bilan intermédiaires et final de l'enquête.

A l'issue de la réunion de lancement, un calendrier détaillé de travail, sur la base du calendrier du présent marché.

À l'issue de chaque réunion, un compte-rendu est rédigé par le titulaire dans un délai de 5 jours ouvrés et diffusé, pour accord, à l'ensemble des participants.

6.9.7 DECOMPOSITION DES UNITES D'OEUVRE

Cette catégorie d'unités d'œuvre comporte 3 unités d'œuvre distinctes :

Catégorie	Unité d'œuvre	Prestations
Organisation de réunions de suivi	REU_LANC	Tenue d'une réunion de lancement du projet, en présentiel dans les locaux de l'Administration
	REU_SUIVI	Tenue de réunions hebdomadaires de suivi des travaux, en visioconférence sauf exception
	REU_BIL_ECH	Tenue d'une réunion de bilan de fin de collecte de chaque sous-échantillon, soit 4 réunions au maximum, en visioconférence sauf exception

	REU_BIL_FIN	Tenue d'une réunion de bilan de fin de projet, en présentiel dans les locaux de l'Administration (sous réserve qu'au moins 2 sous-échantillons aient été collectés sur la durée totale du marché)
--	-------------	---

La réunion de lancement est facturée au forfait dans la tranche ferme.

Les réunions de suivi et de fin de collecte de chaque sous-échantillon sont facturées au forfait pour chaque tranche concernée.

La réunion de bilan de fin de projet est facturée à l'unité.

6.10 CATEGORIE D'UNITES D'ŒUVRE : LIVRAISON DE DONNEES DE GESTION ET DES LIVRABLES

6.10.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Les données attendues sont :

- 1) Un fichier de suivi hebdomadaire (y compris semaines sans réunions de suivi) ;
- 2) Un fichier de métadonnées à l'issue des phases de collecte de chaque sous-échantillon trimestriel (base de gestion) ;
- 3) Un fichier mis à jour en temps réel avec l'ensemble des demandes d'exercice de droits au titre du RGPD ;
- 4) Un document de bilan de collecte par sous-échantillon trimestriel ;
- 5) Un document de bilan final sur l'ensemble du marché, sous réserve qu'au moins 2 sous-échantillons aient été collectés sur la durée totale du marché (soit la tranche ferme + au moins une tranche optionnelle)

• Gestion des métadonnées de contact

La gestion des métadonnées de contact est réalisée par le titulaire. Il est responsable de sa mise à jour durant l'enquête. Chaque mise à jour des coordonnées téléphoniques doit être renseignée et datée dans la base.

La prise en charge du suivi des coordonnées doit se faire dans le respect strict des dispositions du RGPD.

Les métadonnées de contact utilisées pour les suivis hebdomadaires : indicatrices d'enrichissement ou de modification des nom et prénom de l'enquêté(e), d'un ou plusieurs numéros de téléphone complets (en distinguant portables, fixes et numéros de box en 09).

Pour chaque enquêté(e), une variable de bilan sera construite, avec des modalités comme :

- ✓ Enquête acceptée (questionnaire rempli)
- ✓ Refus (« codes chute »)
- ✓ Impossible à joindre

- ✓ Données de contact inutilisables (tél, mail)
- ✓ Absence pendant toute la période de collecte
- ✓ Logement ayant perdu son usage d'habitation
- ✓ etc.

• Le fichier contenant les informations exhaustives sur les **demandes d'exercice de droits des personnes relatifs à leurs données personnelles** sera également constitué : il contient un horodatage de toutes les demandes d'exercice de droits, ainsi que leur contenu et l'identifiant de la personne ayant réalisé cette demande. Ce fichier est mis à jour en continu par les enquêteurs et les personnes responsables de la hotline, et les demandes d'exercice de droits ayant une répercussion directe sur la collecte, selon des conditions précises à mettre en place lors de la phase de préparation. Les évolutions de ces demandes d'exercice de droits font l'objet d'un point de l'ordre du jour des réunions de suivi réguliers au cours de la collecte et le fichier de recensement de ces demandes est transmis à la DREES à la fin de la collecte de chaque sous-échantillon trimestriel. La formation des enquêteurs aborde cette question en amont de la collecte.

• **La base de gestion** doit contenir, pour l'ensemble des personnes à enquêter, *a minima* les informations suivantes :

- L'identifiant anonyme de l'enquêté(e) ;
- Le statut de l'individu par rapport à la collecte : jamais contacté, prise de rendez-vous, questionnaire initié mais non-terminé, questionnaire complété, hors-champ, opposition, NPAI, etc. ; la liste des codes possibles est discutée et définie en phase de préparation de l'enquête. Sauf accord de la DREES, cette liste est alors figée

Coordonnées téléphoniques :

- Pour chaque champ dédié à des coordonnées téléphoniques, une indicatrice (variable 0 ou 1) permettant de savoir si un numéro est renseigné ou non ;
- Une indicatrice (variable 0 ou 1) permettant de savoir si un numéro de téléphone a été ajouté par le titulaire au moment de l'enrichissement ;
- Une indicatrice (variable 0 ou 1) permettant de savoir si un numéro a été collecté *via* la hotline ;
- Une indicatrice (variable 0 ou 1) permettant de savoir si un numéro a été collecté *via* le site Web de prise de rendez-vous ;
- Une indicatrice (variable 0 ou 1) permettant de savoir si un nouveau numéro a été collecté *via* les contacts téléphoniques ;
- Pour chaque coordonnée téléphonique décrite ci-dessus, une variable indiquant le type de numéro contenu dans le champ (mobile, fixe géographique, box) ;

Données relatives au protocole de collecte :

- Les dates d'envoi des mails-avis ;
- Les dates (et heures si possible) des SMS envoyés et l'information sur la réception desdits SMS ;
- Les dates (et heures si possible) des messages vocaux laissés et l'information sur le bon dépôt dudit message ;
- Une indicatrice (variable 0 ou 1) permettant de savoir si l'enquêté(e) a pris rendez-vous *via* le site Web ou *via* la hotline.
- L'issue finale du questionnaire à réaliser, reprenant la nomenclature travaillée conjointement entre le titulaire et l'Insee pour les numéros qui ont été mis en exploitation ou détaillant le motif d'abandon si tel est le cas (refus, différents « codes chutes », etc.) ;
- Les dates, heures et résultats (personne non-jointe, prise de rendez-vous, questionnaire initié, questionnaire terminé...) de chaque appel réalisé ;
- Une indicatrice (variable 0 ou 1) permettant de savoir si un questionnaire a été entamé ;
- En cas de questionnaire entamé, une indicatrice (variable 0 ou 1) permettant de savoir si le questionnaire est validé ou incomplet.

Pour des raisons de commodité, la transmission de ces informations pourra se faire sous la forme de plusieurs bases de données afin de minimiser le volume des envois ; le format de ces transmissions sera proposé par le titulaire et validé par la DREES.

6.10.2 INITIALISATION

Le format de ces documents est précisé au cours de l'exécution du marché, et validé par la DREES. L'annexe 5 donne un exemple indicatif de maquette de suivi hebdomadaire.

6.10.3 DELAIS

Suivis de collecte : livraison hebdomadaire à jour fixe.

Livraison des métadonnées : au plus tard 4 semaines après la fin de la collecte d'un sous-échantillon.

Livraison des bilans de collecte par sous-échantillon : première version au plus tard 5 semaines après la fin de la collecte d'un sous-échantillon, version définitive au plus tard 5 semaines plus tard.

Livraison du bilan final : 1^{ère} version au plus tard le 1^{er} octobre 2026, version finale au plus tard le 1^{er} décembre 2026.

6.10.4 CONTROLE

En cas de problème dans les données fournies, le titulaire s'engage à fournir une nouvelle livraison corrigée des erreurs identifiées dans les 2 semaines.

6.10.5 ÉLÉMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION

Maquette indicative de suivi en cours de collecte (Annexe 5).

6.10.6 LIVRABLES ASSOCIES

Données décrites.

6.10.7 DECOMPOSITION DES UNITES D'OEUVRE

Cette catégorie d'unités d'œuvre comporte 4 unités d'œuvre distinctes :

Catégorie	Unité d'œuvre	Prestations
Livraison des données	LIV_SUIVI	Préparation et livraison des fichiers de suivi quantitatif en cours de collecte
	LIV_RGPD	Livraison hebdomadaire des informations nécessaires à l'identification et au traitement des demandes exercées au titre des droits ouverts par le RGPD
	LIV_METAD	Préparation et livraison des métadonnées de collecte
	LIV_BIL_ECH	Préparation et livraison des bilans de collecte de chaque sous-échantillon
	LIV_BIL_FIN	Préparation et livraison du bilan général de l'enquête (sous réserve qu'au moins 2 sous-échantillons aient été collectés sur la durée totale du marché)

Ces unités sont facturées au forfait, à l'exception de la livraison du bilan final de l'enquête qui est facturée à l'unité.

6.11 CATEGORIE D'UNITES D'OEUVRE : GESTION DE PROJET

6.11.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Cette unité d'œuvre recouvre l'ensemble de la gestion interne au titulaire relativement au contenu du marché, de la notification du marché à sa fin. Sont notamment incluses les prestations relatives à la coordination entre les différentes équipes (terrain de collecte, personnel technique, suivi administratif et financier, etc.) et avec la DREES et l'Insee, de même que l'organisation concrète du travail, l'élaboration et le respect des calendriers de travail.

6.11.2 INITIALISATION

Le titulaire, à la notification du marché, désigne une personne référente qui est l'interlocuteur de la DREES, ainsi qu'une personne assurant cette mission en cas d'absence de plus d'une semaine de cette personne référente principale.

6.11.3 DELAIS

Par dérogation au CCAG de référence, la DREES doit être destinataire au plus tard 3 jours ouvrés après la notification du marché des coordonnées de la personne référente désignée par le titulaire.

De même, elle doit être informée au plus tard 3 jours ouvrés de la personne qui assure le remplacement de la personne référente en cas d'absence de plus d'une semaine de cette dernière.

6.11.4 CONTROLE

Sans objet.

6.11.5 ÉLÉMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION

Aucun.

6.11.6 LIVRABLES ASSOCIES

Coordonnées de la personne référente et, le cas échéant, de ses remplaçants.

6.11.7 DECOMPOSITION DES UNITES D'OEUVRE

Cette catégorie d'unités d'œuvre comporte une unique unité d'œuvre :

Catégorie	Unité d'œuvre	Prestations
Gestion de projet	GEST_PROJ	Gestion de projet

Cette unité est facturée de manière forfaitaire pour chaque sous-échantillon.

7.1 LES ENGAGEMENTS DE CONFIDENTIALITE

Dès la notification du marché, une autorisation du Comité du secret statistique sera demandée par la DREES pour permettre au titulaire d'accéder aux coordonnées de contact des personnes échantillonnées.

Le titulaire du marché s'engage à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'information fournis et utilisés par le titulaire du marché à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la prestation.
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles définies dans la prestation.
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales.
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution de la prestation. A cet égard, le titulaire du marché s'engage à prendre au minimum, pour la protection des informations, les mêmes précautions que celles prises pour la protection de ses propres informations confidentielles, ainsi qu'à prendre toutes dispositions utiles auprès des personnels relevant de son autorité pour que les obligations de cet engagement soient respectées.
- Prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée de la prestation ; et à l'expiration du marché, après réception définitive de la prestation, à remettre à aux commanditaires l'intégralité des informations en sa possession ainsi que leurs copies éventuelles.

Les obligations issues du présent engagement ne s'appliquent pas aux informations rendues publiques par les commanditaires, ni par toute autre cause licite, sans responsabilité imputable à la société d'enquête.

Une fois les éléments remis à la DREES et à l'Insee dans les conditions décrites plus haut, et après accord de la DREES, toutes les informations relatives à cette enquête et se trouvant en possession du titulaire du marché devront être détruites, en particulier les documents nominatifs.

7.2 LES MESURES DE SECURITE PHYSIQUE

Les moyens informatiques devront être situés dans un local à usage informatique dont l'accès n'est possible qu'avec l'utilisation d'un badge nominatif, seulement possédé par les salariés permanents de la société d'enquêtes ou d'un code pour le terrain téléphone.

Les supports d'information papier et informatique seront archivés sous le contrôle du titulaire du marché dans un local seulement accessible avec un badge nominatif et enfermés dans une armoire sécurisée.

Le titulaire du marché devra s'assurer que les données saisies sur les ordinateurs portables des enquêteurs sont protégées en cas de vol. Il pourrait s'agir par exemple d'un mot de passe à saisir par les enquêteurs avant de pouvoir accéder aux fichiers.

7.3 LES MESURES DE SECURITE LOGIQUE

- Modalités de connexion et de déconnexion :
 - Écran de veille sur chaque PC, avec utilisation obligatoire d'un mot de passe individuel. Ce mot de passe individuel est d'une longueur minimale imposée d'au moins 6 caractères alphanumériques. Il est changé tous les mois.
 - Impossibilité pour les utilisateurs de se connecter à plusieurs sous le même code utilisateur et le même mot de passe.
 - Procédure de déconnexion automatique en cas de non utilisation du système pendant 10 minutes (time out).
- En dehors des heures de travail sur l'application, les fichiers devront être zippés avec un mot de passe.

ARTICLE 8 : L'ORGANISATION DE LA PRESTATION

8.1 LIEU ET CONDITIONS DE REALISATION

La prestation se déroulera dans les locaux du Titulaire.

Les réunions se dérouleront principalement en vidéoconférence mais pourront, si nécessaire, avoir lieu dans les locaux de l'Administration, au 78 rue Olivier de Serres à Paris 15^e.

Les réunions de lancement et de bilan de fin de marché auront impérativement lieu dans les locaux de l'Administration.

8.2 ENGAGEMENT DE RESULTAT

Le Titulaire est tenu à une obligation de résultat.

8.3 SUIVI ET CONTROLES

8.3.1 LES INTERVENANTS

Le chef de bureau « Etat de santé de la population » (BESP) à la DREES sera l'interlocuteur privilégié du Titulaire, il assurera le suivi du projet et attestera le service fait à chaque étape. Le Titulaire lui communiquera les coordonnées de la personne référente en charge du projet (voir article 6.11 du présent CCTP) ainsi que le nom des interlocuteurs techniques et commerciaux qui suivront la prestation.

8.3.2 LES CONTROLES

À tout moment, l'Administration se réserve le droit de faire effectuer des contrôles techniques et des audits sur les prestations en cours d'exécution ou réalisées. Le Titulaire s'engage à faciliter ces actions.

- **Annexe 1 :** Calendrier prévisionnel de la collecte des sous-échantillons
- **Annexe 2 :** Modèle de suivi des demandes d'exercice de droits relatifs à la protection des données personnelles
- **Annexe 3 :** Engagement de confidentialité
- **Annexe 4 :** Questionnaire indicatif de l'enquête Santé et Territoires
- **Annexe 5 :** Maquette indicative de suivi terrain